

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. ANGKASA PURA I, BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO, YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Progam Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Yuliana Nyo Rape

NPM: 04 03 15316

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
NOVEMBER 2009**

SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN

PT. ANGKASA PURA I, BANDAR UDARA INTERNASIONAL

ADISUTJIPTO, YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Yuliana Nyo Rape

NPM: 04 03 15316

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



A. Fandy Tjiptono, SE., M.com

Tanggal 15 Oktober 2009

SKRIPSI

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT. ANGKASA PURA I, BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO, YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Yuliana Nyo Rape

NPM: 04 03 15316

**Telah dipertahankan di depan panitian penguji pada tanggal 14 November 2009
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana**

**Ekonomi (S1) pada Progam Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Dr. EF. Slamet S. Sarwono, MBA

Anggota Panitia Penguji

Drs. Gunawan Jiwanto, MBA

A. Fandy Tjiptono, SE., M.com

Yogyakarta, 18 November 2009

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Dr. R Maryatmo, MA


PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. ANGKASA PURA I, BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO, YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini, dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar, ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Oktober 2009

Yang menyatakan

Yuliana Nyo Rape

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing utama, Bapak A. Fandy Tjiptono, SE., M.com, atas bimbingannya selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis juga berterimakasih kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi, atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan pendidikan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Serta terima kasih kepada PT. Angkasa Pura I, Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Secara khusus, penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendukung penulis dalam doa dan cinta. Kepada semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas segala bentuk dukungan yang telah kalian berikan pada penulis. Di atas semuanya itu penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan dan Bundaku yang selalu menyertai penulis dengan rahmat dan cintanya melalui mereka yang selalu mendukung dengan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian yang sederhana ini terdapat kekurangan atau ketidak sempurnaan dalam penyajian, analisis, serta solusi yang diberikan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.



Penulis,

Yuliana Nyo Rape

MOTTO

*Mintalah maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan
mendapatkannya, ketuklah maka pintu akan dibukakan bagimu*

(Mat:1:1)

*Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam
mengatasinya adalah sesuatu yang utama*

PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini kupersembahkan kepada:

✚ Tuhan Yesus Kristus

✚ Almamaterku

✚ Bapa Kornelis Nyo Rape dan Mama Helena

✚ Saudaraku; Meme, Hans, dan Fil

✚ Abang Dinan (makasih buat support dan kasih sayang yang diberikan selama ini)

✚ Teman-temanku; Indri, Tanti, Riska, Silvi, Kenaka,

Eva, Indra, Awan, dan semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI.....	ivx
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
2.1. Pendahuluan.....	10
2.2. Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	11
2.2.1. Pengertian Jasa.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Persaingan dalam bisnis layanan jasa pada masa sekarang benar-benar berkembang pesat. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan pelanggan. Sehingga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut akan terjaga. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa adalah PT. Angkasa Pura I, walaupun perusahaan ini adalah perusahaan monopoli namun kualitas layanannya harus tetap diperhatikan untuk menciptakan citra yang positif bagi perusahaan tersebut. .

Pada masa sekarang ini transportasi udara berubah dengan cepat, dimana salah satu pilihan jasa transportasi yang sangat cepat dan menghemat waktu adalah melalui jasa angkutan udara. Penyedia jasa ini perlu meningkatkan pelayanannya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan. Persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bandar udara hanyalah salah satu dari beberapa variabel, misalnya rute, penjadwalan, lokasi dan harga. Hal ini memberikan kontribusi kepada keseluruhan daya pikat bandara.

Salah satu cara agar suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang memenuhi harapan kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan peringkat keputusan, dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya

dengan yang mereka harapkan (Kotler, 2000). Dengan demikian publik akan mengenal, memahami keberadaan perusahaan sehingga terjalin suatu hubungan baik antar perusahaan dengan publiknya dan hal ini akan membentuk citra positif perusahaan. Dalam membina hubungan baik antar perusahaan dan konsumen, salah satunya adalah melalui layanan, sehingga penting untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Perusahaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan monopoli yang merupakan salah satu aset manajerial perekonomian Indonesia, karena itu perusahaan perlu membangun citra yang baik dimata konsumen.

Bandar Udara Internasional Adisutjipto - Yogyakarta merupakan gerbang udara wisata terpenting bagi kawasan segitiga, yaitu Yogyakarta, Solo dan Semarang, dengan daerah pelayanan yang mencakup wilayah DIY, Jawa Tengah Bagian Selatan, dan Jawa Timur Bagian Barat, demikian dikatakan Kepala Divisi Administrasi dan Keuangan Angkasa Pura I, Aryadi Subagyo (Kompas, 8/11/2003). Jumlah penumpang selalu meningkat setiap tahun sekitar 40 persen. Rata-rata arus penumpang per hari mencapai 2.200 orang. Pada akhir pekan, seperti Jumat, Sabtu, Minggu, dan Senin, meningkat hingga 2.500 orang. Bandara Adisutjipto adalah salah satu Bandar udara tersibuk di Pulau Jawa setelah Bandar Udara Soekarno-Hatta Jakarta dan Juanda Surabaya. Oleh karena itu kualitas layanan yang diberikan haruslah memadai serta dapat memenuhi seluruh kebutuhan penumpang. Menurut statistik kepariwisataan DIY 2006, jumlah

penumpang yang datang maupun berangkat melalui Bandara Adisutjipto Yogyakarta setiap tahun selalu meningkat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1.

Begitu pentingnya peran layanan dalam menciptakan citra bagi perusahaan. Untuk itu pihak Angkasa Pura I sebagai pengelola Bandar Udara Adisutjipto juga selalu berupaya untuk meningkatkan layanannya. Layanan yang perlu ditingkatkan saat ini yaitu pengadaan alat pemindai suhu tubuh. Seperti saat ini banyak kota di beberapa Negara bagian Amerika Serikat yang terkena wabah virus flu babi dikhawatirkan akan mengancam dunia pariwisata di Indonesia termasuk di Yogyakarta. Untuk mengantisipasi masuknya virus flu babi, Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta mulai hari Jumat (1 Mei 2009), memasang alat pemindai suhu tubuh (*thermo scan*) di pintu kedatangan luar negeri (www.kompas.com, akses 18 Juni 2009). Selain *thermo scan*, Bandara Adisutjipto juga dilengkapi dengan alat bernama *body clean disinfection* untuk menyemprotkan disinfektan ke tubuh penumpang yang suhu tubuhnya di atas 38 derajat Celsius (www.mediaindonesia.com, akses 18 Juni 2009).

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak bandara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Saat ini banyak masalah terjadi di bandara, baik masalah layanan, keamanan maupun keselamatan penerbangan bukan hanya disebabkan oleh satu faktor. Selain karena cuaca, kecelakaan bisa disebabkan oleh adanya kesalahan manusia atau human error, kondisi moda transportasi itu sendiri yaitu sarana dan prasarana yang digunakan transportasi

tersebut seperti bandara. Jadi dapat diketahui bahwa bandara juga memegang peranan penting, dikarenakan bandara merupakan tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, naik turunnya penumpang, dan barang (kargo). Oleh sebab itu peran Bandar Udara Adisutjipto juga sangat penting dalam memberikan keselamatan dan layanan yang terbaik bagi konsumennya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas layanan PT. Angkasa Pura I (Persero), Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta.

1.2. RUMUSAN MASALAH

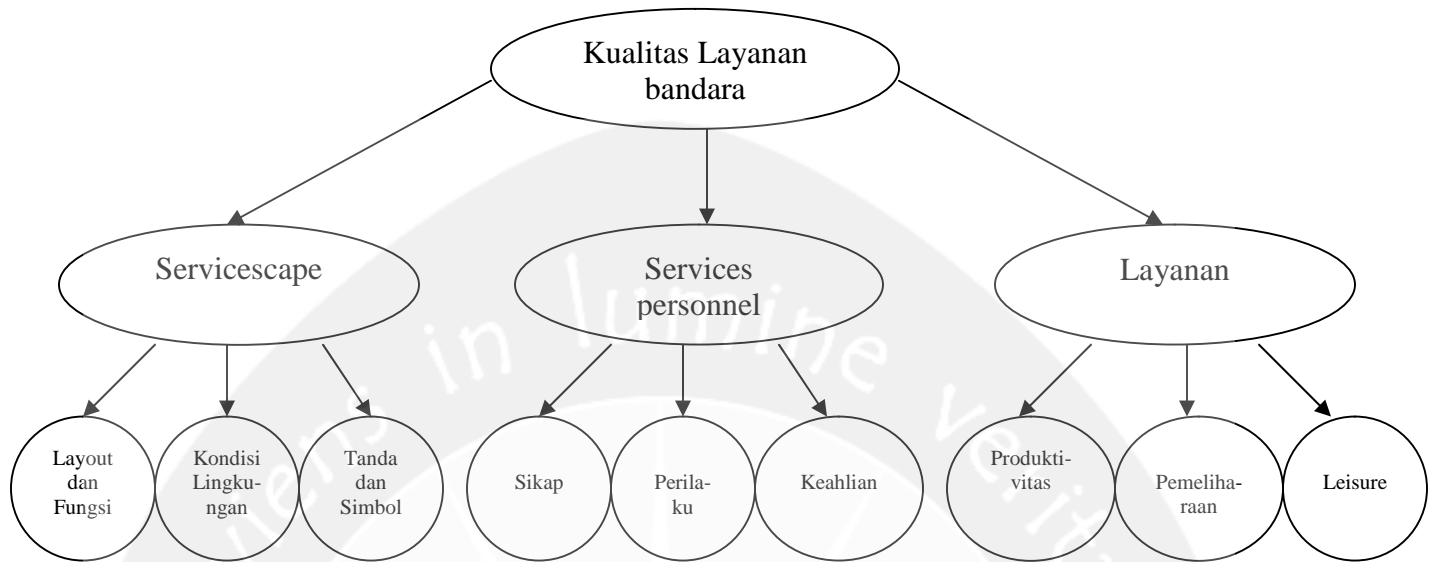
Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah riset ini adalah: *Bagaimana persepsi konsumen atau penumpang terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adisutjipto, Yogyakarta?*

1.3. BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini, batasan masalah difokuskan pada lingkup penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada persepsi konsumen terhadap kualitas layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta.
2. Kualitas jasa yang akan diteliti terdiri dari tiga dimensi (Fodness dan Murray, 2007) yaitu: servicescape, interaksi dan layanan (lihat Gambar 1.1)
 - Servicescape, yaitu fasilitas fisik organisasi seperti layout, kondisi lingkungan, tanda dan simbol
 - Services personnel, yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa seperti sikap karyawan, perilaku dan produktivitas
 - Layanan, yaitu harapan dari apa yang akan diterima oleh konsumen yang diberikan penyedia jasa seperti produktivitas, pemeliharaan dan leisure.

Gambar 1.1 Model Kualitas Jasa Bandara



Sumber: Fodness & Murray (2007).

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto, Yogyakarta.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Manajerial.

Hasil penelitian dapat digunakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta sebagai feedback dalam perbaikan kualitas layanan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Serta untuk mengetahui persepsi pengguna jasa Bandara Adisutjipto tentang kualitas layanan yang diberikan oleh pihak PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta.

2. Manfaat Akademik

Penelitian ini mencoba menerapkan model penelitian yang dilakukan oleh Fodness dan Murray (2007) di Airports Council International (ACI) Amerika Serikat di wilayah Indonesia, yaitu pada Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Selain itu juga penelitian ini dijadikan sebagai media untuk memberikan informasi kepada peneliti lain yang berkaitan dengan kualitas layanan PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto, Yogyakarta.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian, riset-riset terdahulu, rerangka riset dan hipotesis penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan, konteks riset, jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, pelaksanaan penelitian, instrumen penelitian, gambar fasilitas Bandara Adisutjipto Yogyakarta, teknik analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV. ANALISIS DAN INTEPRESTASI DATA

Bab ini berisi tentang, pendahuluan, pengujian instrument data, deskripsi profil responden dan pengujian hipotesis.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran, implikasi manajerial, dan kelemahan peneltian.



2.2.2.	Karakteristik Jasa.....	11
2.3.	Kualitas Layanan	13
2.3.1.	Definisi Kualitas Layanan.....	13
2.3.2.	Manfaat Kualitas Layanan.....	14
2.3.3.	Cara Pengukuran Kualitas Layanan.....	15
2.4.	Harapan/Ekspetasi Pelanggan.....	17
2.5.	Riset-riset Terdahulu.....	18
2.6.	Rerangka Riset.....	19
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III.	METODE PENELITIAN	
3.1.	Pendahuluan.....	25
3.2.	Konteks Riset.....	25
3.2.1.	Kualitas Layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	25
3.2.2.	Gambaran Umum Perusahaan.....	26
3.2.2.1.	Sejarah PT (Persero) Angkasa Pura I	27
3.2.2.2.	Sejarah Berdirinya Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	29
3.2.2.3.	Visi dan Misi Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	31
3.2.2.4.	Layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	32
3.3.	Jenis Penelitian.....	35
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	36

3.6.	Pelaksanaan Penelitian.....	37
3.7.	Instrumen Penelitian.....	40
3.8.	Gambar Fasilitas Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	41
3.9.	Teknik Analisis Data.....	46
3.9.1	Teknik Pengukuran Skala.....	46
3.9.2	Uji Instrumen Data.....	48
3.9.2.1.	Uji Validitas.....	48
3.9.2.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.9.3.	Deskripsi Profil Responden.....	50
3.10.	Uji Hipotesis.....	50
BAB IV.	ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA	
4.1.	Pendahuluan.....	51
4.2.	Pengujian Instrumen Data.....	51
4.2.1.	Uji Validitas.....	51
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	53
4.3.	Deskripsi Profil Responden.....	55
4.4.	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.1.	Pengujian Hipotesis Untuk H1, H5, dan H9.....	57
4.4.2.	Pengujian Hipotesis Untuk H3, H4, H6, H7, H8, dan H10.....	62
4.5.	Kualitas Layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta.....	59
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Pendahuluan.....	71
5.2.	Kesimpulan.....	71

5.3. Saran.....	72
5.4. Implikasi Manajerial.....	73
5.5. Kelemahan Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

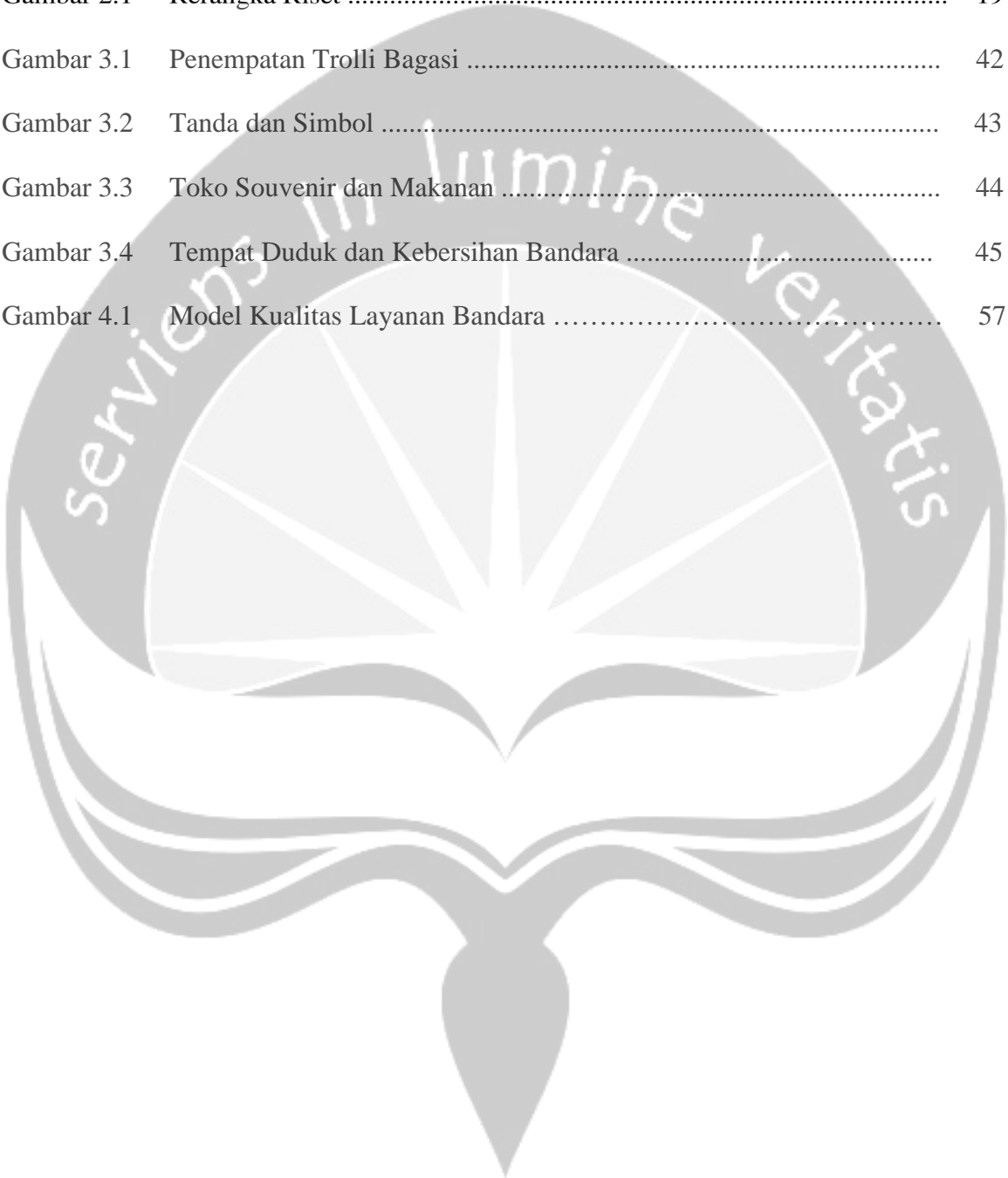


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Kedatangan / Keberangkatan Penumpang Pesawat di Bandara
	Adisucipto Yogyakarta (Tahun 2002 - 2006) 5
Tabel 2.1	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan 15
Tabel 2.2	Riset-riset Terdahulu 18
Tabel 3.1	Checking Item- item Kuesioner 38
Tabel 3.2	Variabel Pernyataan 40
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Variabel Pertanyaan 47
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Servicescape, Services Personnel dan Services 52
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas 3 Faktor..... 53
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas 9 Faktor 54
Tabel 4.4	Data karakteristik responden penelitian 55
Tabel 4.5	Model Summary 58
Tabel 4.6	ANOVA 59
Tabel 4.7	Coefficient 60
Tabel 4.8	Model Summary 63
Tabel 4.9	ANOVA 64
Tabel 4.10	Coefficient 64
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Hipotesis 68
Tabel 4.12	Kualitas Layanan Bandara Secara Keseluruhan 70
Tabel 4.13	Kepuasan Terhadap kualitas layanan bandara 70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Model Kualitas Jasa Bandara	7
Gambar 2.1 Rerangka Riset	19
Gambar 3.1 Penempatan Trolly Bagasi	42
Gambar 3.2 Tanda dan Simbol	43
Gambar 3.3 Toko Souvenir dan Makanan	44
Gambar 3.4 Tempat Duduk dan Kebersihan Bandara	45
Gambar 4.1 Model Kualitas Layanan Bandara	57



PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT. ANGKASA PURA I, BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO,
YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Yuliana Nyo Rape

NPM: 04 03 15316

Pembimbing

A. Fandy Tjiptono, SE., M.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi konsumen terhadap kualitas layanan PT. Angkasa Pura I, Bandara Adisutjipto Yogyakarta, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner. Kuesioner yang diedarkan berjumlah 135 responden. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dimensi utama yang berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta adalah dimensi servicescape dan layanan. Sedangkan sub-dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas layanan Bandara Adisutjipto Yogyakarta adalah kondisi lingkungan dan produktivitas. Secara keseluruhan konsumen mempunyai persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Angkasa Pura I, Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Kata kunci: Bandara, Konsumen (penumpang), Kualitas Layanan.